

ชื่อวิทยานิพนธ์	ระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
ผู้เขียน	นางสาววิรงค์รอง ศรีสวัสดิ์
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้วิธีการศึกษาคูณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคผ่านทางระบบเครือข่าย และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือ ตามลักษณะการใช้งานระบบทั้ง 8 ด้าน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ และการวิเคราะห์ตีความ

ผลการศึกษาพบว่า ระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ควร มีลักษณะดังนี้ 1) กำหนดจุดเข้าถึงระบบช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการใช้งานในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่ายและใช้ข้อความที่สื่อความหมาย รวมทั้งกำหนดให้มีข้อความช่วยเหลือไว้ที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท 2) ออกแบบระบบให้มีการแสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือที่หลากหลาย 3) มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปของเมนูหัวข้อตามลำดับ โครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยผู้ใช้สามารถคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการด้วยเมาส์ 4) มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือเฉพาะภายใต้หัวข้อช่วยเหลือนั้นๆ และจบภายในหนึ่งหน้าจอ โดยออกแบบหน้าจอไม่ให้หนาแน่นเกินไป ใช้ระยะห่างและใช้การเน้นความสำคัญเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือที่แตกต่างกัน โดยมีรูปแบบที่กลมกลืนกันในทุกการช่วยเหลือ 5) มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น รวมทั้งแสดงตัวอย่างและวิธีการใช้คำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และมีการฝึกสอนการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ 6) มีการใช้ข้อความอธิบายในรูปของประโยคคำสั่งที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน และเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกการช่วยเหลือ 7) มีการแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ และ 8) ออกแบบหน้าจอของระบบช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

Thesis Title	Help System for the Online Public Access Catalog
Author	Miss Wirongrong Srisawat
Major Program	Library and Information Science
Academic Year	2004

Abstract

This research aimed to propose an appropriate model of help system that met the needs of the INNOPAC users in the academic libraries under the Office of the Higher Education Commission, Ministry of Education. Eight features of the INNOPAC help system were first investigated; a survey of the user needs of the help system as well as their opinions on the eight help system features were then undertaken. Percentages coupled with data interpretation were used in this analysis.

It was found that the preferable INNOPAC help system should have the following features: 1) Access to help system should appear on every window, in an easily noticeable position, with easily understood instructions. Help information should also accompany each search command. 2) The designed system should be able to display lists of various help topics. 3) Help topics should be listed in the form of a menu in accordance with the OPAC structure; they should be easily selected simply by clicking at the mouse. 4) Help information should be displayed under each specific help topic, being complete within one window. The designed window should not be too crowded. Appropriate and harmonious forms of spacing and highlighting of certain differentiated help information should be manipulated. 5) In all forms of help, emphasis is on informing the users of the structure of command functions. An example of each search command, together with instructions of how to use it, should be given; online OPAC tutorial should also be provided. 6) Explanations should be in the form of an imperative sentence with concision, precision and consistency for all forms of help. 7) A menu of all relevant help topics should be displayed on the same window that displayed help information. And 8) the designed help system window should appear outside the current OPAC window.